

OBSERVATOIRE¹ DES PLAINTES CONSOMMATEURS

2^{ème} Trimestre 2019

¹ : Cet observatoire est publié à titre indicatif. Les données y figurant sont à considérer à titre d'information.

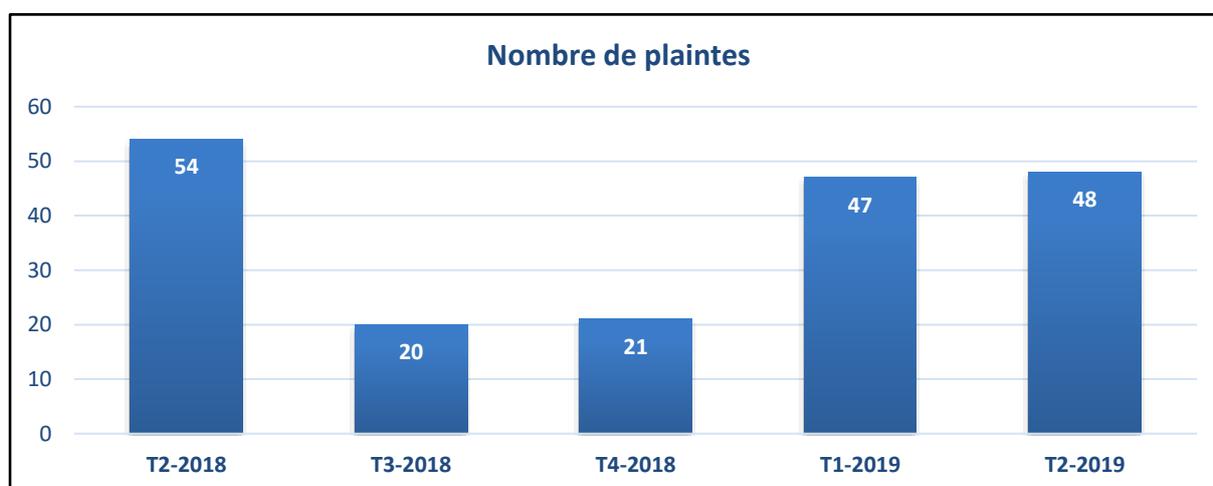
Préambule

L'ANRT est appelée à traiter des plaintes des consommateurs² dont elle est destinataire et portant sur les services de télécommunications rendus par les exploitants de réseaux publics de télécommunications.

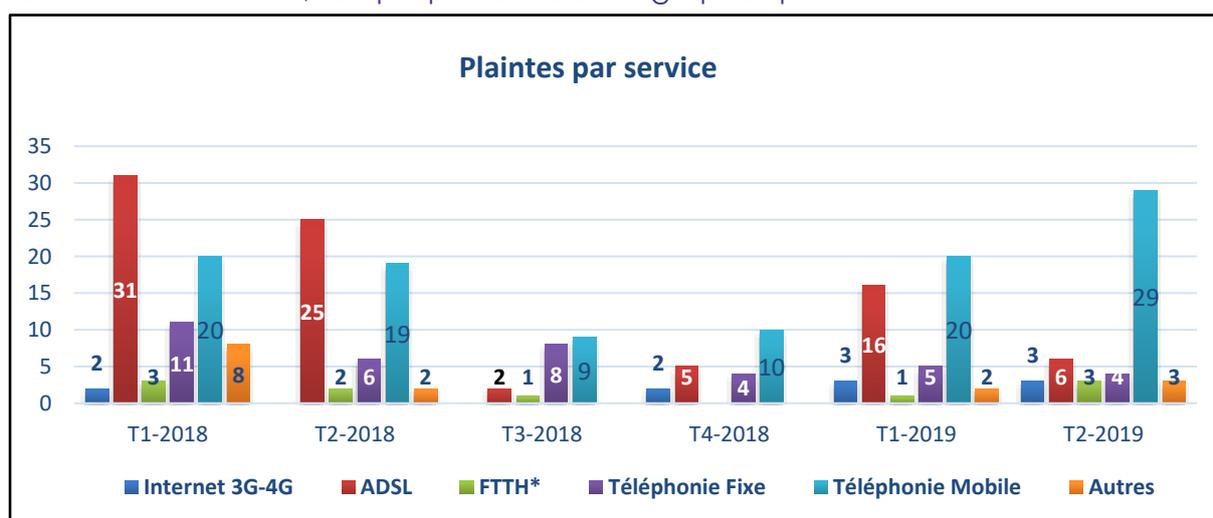
Le présent rapport fait état du nombre des plaintes reçues et traitées durant le deuxième trimestre 2019, avec précision du type de plainte, de la nature du plaignant ainsi que du service objet de la plainte.

1. Nombre et types de plaintes

Comparé au deuxième trimestre 2018, le nombre de plaintes reçues et traitées durant le T2-2019 a connu une légère baisse. L'ANRT a ainsi reçu 48 plaintes, toutes traitées et dont 74% résolues.



Les plaintes des consommateurs portent sur les différents segments de services de télécommunications, tel que précisé dans le graphe qui suit :



(*) : FTTH : Fibre to the home (fibre au domicile).

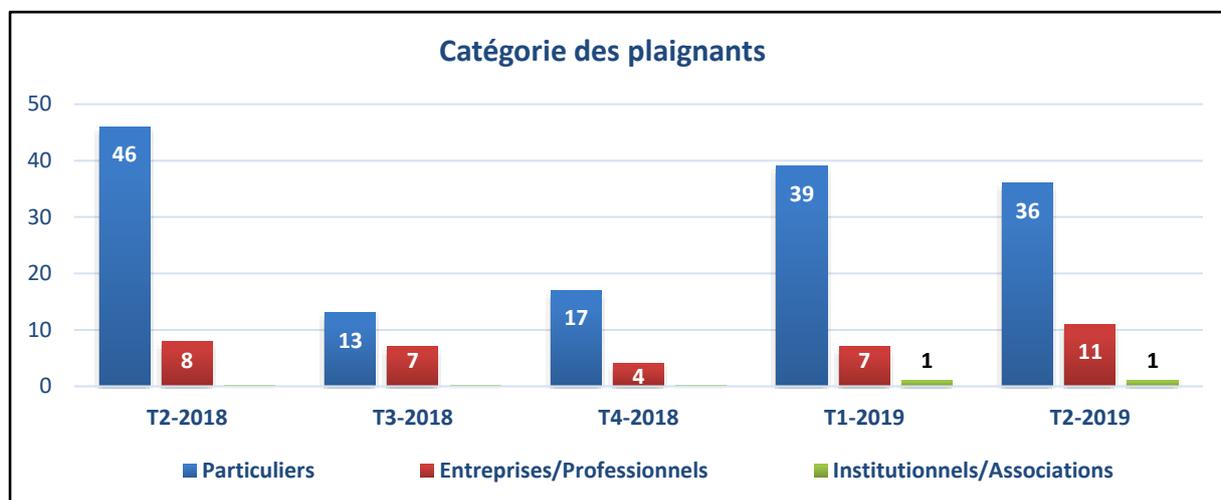
2 : Les plaintes des consommateurs sont reçues :

- soit directement (courrier, site web, courriel à l'adresse suiviplainte@anrt.ma).
- soit via le portail Khidmat Al-Moustahlik (www.khidmat-almoustahlik.ma).
- soit par le biais du portail Chikaya (www.chikaya.ma).

Durant le T2-2019, 60% de plaintes portent sur le service du mobile, suivis par des plaintes portant sur le service ADSL (12%).

2. Catégorie des plaignants et nature des plaintes

Les particuliers constituent la principale catégorie de plaignants (75% des plaintes) durant le T2-2019 :



Les plaintes reçues par l'ANRT portent principalement sur les aspects contractuels, facturation, portabilité des numéros ou qualité de service. Ce dernier aspect représente, durant le T2-2019, 29 % des plaintes reçues.

Notons que les plaintes portant sur la qualité de service ont connu une baisse entre T2-2018 et T2-2019.

